



**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI *TOUR LEADER*
TERHADAP KEPUASAN KLIEN TOUR**

OTE FAMILY TRAVEL

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Muhammad Fardeen Hikmal

44220010253

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Fardeen Hikmal
NIM : 44220010253
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi *Tour Leader* Terhadap Kepuasan Klien Tour Ote Family Travel

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi ini merupakan produk orisinal dari penelitian dan penulisan saya sendiri, dan tidak mengandung unsur plagiarisme. Saya juga menegaskan bahwa seluruh sumber informasi, baik yang disitasi maupun yang dirujuk, telah dicantumkan secara akurat sesuai kaidah ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti adanya indikasi plagiarisme dalam laporan skripsi ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 6 Maret 2026



M. Fardeen Hikmal

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : M Fardeen Hikmal

NIM : 44220010253

Fakultas/Program Studi: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir: PENGARUH GAYA KOMUNIKASI TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN KLIEN TOUR OTE FAMILY TRAVEL

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 20 Desember 2025 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)

NIDN/NUPTK: 0316088503

Jakarta,

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK:0318116602



(Dr Farid Hamid, M.Si)

NIDN/NUPTK:0301117301

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: M Fardeen Hikmal

NIM: 44220010253

Fakultas/Program Studi: Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir: PENGARUH GAYA KOMUNIKASI *TOUR LEADER* TERHADAP KEPUASAN KLIEN TOUR OTE FAMILY TRAVEL

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan ijin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmediakan/forman-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Maret 2026

Yang menyatakan,



M Fardeen Hikmal



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Muhammad Fardeen Hikmal
44220010253

Pengaruh Gaya Komunikasi *Tour Leader* Terhadap Kepuasan Klien Tour Ote Family Travel

Bibliography: 5 Bab

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi *Tour Leader* terhadap kepuasan klien pada OTe Family Travel. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran *Tour Leader* sebagai ujung tombak dalam memberikan pengalaman wisata yang memuaskan. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan metode survei terhadap 323 responden yang merupakan klien OTe Family Travel. Variabel gaya komunikasi meliputi gaya *Authoritarian*, *Controlling*, *Collaborative*, dan *Nurturing*, sedangkan kepuasan klien diukur melalui dimensi *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Tour Leader* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Secara parsial, gaya komunikasi *Collaborative* dan *Nurturing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan gaya *Authoritarian* dan *Controlling* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa gaya komunikasi yang bersifat terbuka, partisipatif, dan empatik mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, serta kepuasan klien selama pelaksanaan tur. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan wisata tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi interpersonal antara *Tour Leader* dan klien.

Kata kunci: gaya komunikasi, *Tour Leader*, kepuasan klien, OTe Family Trave



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Muhammad Fardeen Hikmal
44220010253

The Impact of Tour Leader Communication style On Client satisfaction At OTe Family Travel

Bibliography: 5 Chapters

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Tour Leader Communication styles on Client satisfaction at OTe Family Travel. The research is grounded in the crucial role of Tour Leaders as the frontline representatives responsible for shaping Client Experiences. A quantitative approach was employed using a Survey method with 100 respondents, all of whom were Clients of OTe Family Travel. The Communication styles assessed include Authoritarian, Controlling, Collaborative, and Nurturing, while Client satisfaction was measured through five service dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The Regression analysis results indicate that the Tour Leaders' Communication styles particularly Collaborative and Nurturing significantly influence Client satisfaction. Open, empathetic, and Inclusive Communication styles were shown to enhance Comfort and Trust throughout the tour. This supports the notion that Service quality is determined not only by physical facilities but also by the Human interactions involved.

Keywords: Communication style, Tour Leader, Client satisfaction, OTe Family Travel

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT.

Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan proposal penelitian yang berjudul **“PENGARUH GAYA KOMUNIKASI *TOUR LEADER* TERHADAP KEPUASAN KLIEN TOUR OTE FAMILY TRAVEL”** ini dapat diselesaikan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi bidang *Public Relations*

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan apresiasi yang tulus kepada:

1. Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, dukungan, motivasi dan pengajaran dengan sangat baik sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah melaksanakan kewajibannya sebagai pemimpin yang amanah dan luar biasa sehingga kami sebagai mahasiswa bisa belajar dengan baik dan nyaman.
3. Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang juga telah melaksanakan kewajibannya sebagai pemimpin yang amanah.
4. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik peneliti atas segala bimbingan dan masukan yang telah diberikan.
5. S. Margaretha Niken Restaty, Dr. S.Sos. M.Si. selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Menteng.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengampu Mata Kuliah Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu nya mengenai Ilmu Komunikasi.
7. Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, MA., MBA selaku ketua sidang pada skripsi ini

8. Dr. Feni Fasta, M.Si selaku dosen penguji ahli dalam siding skripsi ini
9. Bapak Alm. M Faisal Lakoni dan Ibu Nurul Sartika selaku orang tua peneliti, yang telah mendoakan, mendidik dan memberikan dorongan semangat dan mendorong penulis bisa sampai di tahap sekarang.
10. Alfia Zerrin Sadira, wanita yang selalu menemani peneliti dalam keadaan apapun dan selalu memberi dukungan untuk peneliti. Terima kasih karena sudah bersedia menjadi tempat cerita sekaligus keluh kesah selama dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Komunikasi Mercubuana Menteng Angkatan 2021 yang sudah menjadi tempat berbagi canda tawa dan selalu memberikan dukungan moril untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh Staff Mercu Buana yang membantu peneliti dalam pengumpulan dokumen dan surat - surat untuk kebutuhan penelitian.
13. Ote Family Travel yang membantu peneliti dalam pengumpulan data dan memberikan izin serta membantu menyebarkan kuesioner penelitian ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, semoga kebaikan kalian mendapatkan ganjaran yang setimpal.

Dengan segala hormat, peneliti menyampaikan permohonan maaf atas segala potensi kekeliruan yang mungkin terdapat dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan mengharapkan masukan serta kritik konstruktif yang bertujuan untuk menyempurnakan penelitian ini, sekaligus menjadi landasan berharga bagi penelitian-penelitian di masa mendatang.

Jakarta, 4 Maret 2026

Muhammad Fardeen Hikmal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1 Komunikasi	13
2.2.2 Gaya Komunikasi	16
2.2.3 Komunikasi Verbal	19
2.2.4 Komunikasi Nonverbal.....	20
2.2.5 Komunikasi Pariwisata	20
2.2.6 Industri Pariwisata	25

2.2.7 <i>Travel agency</i> (Biro Perjalanan Wisata)	26
2.2.8 <i>Tour Leader</i>	27
2.2.9 Kualitas Pelayanan	30
2.2.10 Kepuasan Klien	30
2.3 Hipotesis Penelitian.....	33
2.3.1 Hipotesis Nol.....	33
2.3.2 Hipotesis Alternatif.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Populasi & Sampel.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel Penelitian.....	37
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	38
3.4 Definisi Konsep & Operasional Konsep	39
3.4.1 Definisi Konsep.....	39
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	46
3.5.3 Uji Validitas dan Realibilitas.....	47
3.5.3.1 Uji Validitas.....	47
3.5.3.2 Uji Realibilitas.....	50
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	52
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	53
3.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	54
3.6.4 Uji Hipotesis	55
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Profil Perusahaan.....	58
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Jenis Kelamin	60
4.2.2 Karakteristik Variabel	61
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	76
4.3 Pembahasan	79
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Akademis.....	85
5.2.1 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	94
Lampiran 1 Kuisiener Penelitian.....	94
Lampiran 2 Hasil Kuisiener	97
Bagian 1 (Variabel X).....	97
Bagian 2 (Variabel Y).....	117
Lampiran 3 Uji Validitas X.....	138
Lampiran 4 Uji Validitas Y	139
Lampiran 5 Teknik Penyebaran Kuisiener Penlitan	140
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	141
Lampiran 7 Cek Plagiasi	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tabel Sampel	38
Gambar 4.1 Logo Ote Family Travel.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peningkatan Jumlah Pelanggan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Internasional	12
Tabel 3.1 Oprasionalisasi Konsep.....	443
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep	44
Tabel 3.3 Skala Likert	52
Tabel 3.4 Tingkat Hubungan Korelasi	53
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel X	61
Tabel 4.3 Tabel Jawaban Responden Variabel X Authoritarian	64
Tabel 4.4 Tabel Jawaban Responden Variabel X <i>Controlling</i>	65
Tabel 4.5 Tabel Jawaban Responden Variabel X <i>Collaborative</i>	66
Tabel 4.6 Tabel Jawaban Responden Variabel X <i>Nurturing</i>	67
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Y	68
Tabel 4.8 Tabel Jawaban Responden Variabel Y Tangible	71
Tabel 4.9 Tabel Jawaban Responden Variabel Y Realibiity	72
Tabel 4.10 Tabel Jawaban Responden Variabel Y <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.11 Tabel Jawaban Responden Variabel Y <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.12 Tabel Jawaban Responden Variabel Y <i>Empathy</i>	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79